

一、請說明組織行為所面臨的困難。

答：1、全球化的考慮

麥當勞在全世界 130 多國賣漢堡，全世界的人都在學 windows，賓士汽車行銷全世界在南非生產也在德國本土生產，企業組織面臨生產、行銷，如何有效靈活利用全球的資源以求降低生產成本並提高利潤。正因為全球化，管理上也必須考慮外派人員的比例增加，管理上包容不同文化背景及不同價值觀，管理上需加以適應並調整管理方式。

2、改善品質和生產率

現今顧客意識高漲，客戶越來越希望廠商根據自己的需求來產生產品，而且希望儘快拿到商品。這種情況就必須改變原有的生產流程，改良品管的方式及服務的質量。因此，許多組織開始著重品質管理、流程再造、TQM 等方案，而這些方案都要求員工參與討論與執行。

3、改善服務顧客質量

今天，大多數的已開發國家從事服務業的員工有增加的趨勢。美國有 80%的人從事服務業，日本也有 65%的勞動力在服務業工作，台灣近年來也持續的增加服務性的工作。服務性的工作包括銷售人員、老師、速食店員工、護士、汽車技工、企業顧問、保險人員以及航空服務人員。這些工作的特點就是需要他們與組織的顧客進行大量的互相往來；因此，管理人需要確保員工會盡一切的努力來使顧客滿意。組織行為可以幫助管理者創造一種服務文化，使員工親切有禮並能提供專業及完善的服務，並快速回應顧客要求，員工發自內心服務顧客，並視滿足顧客的需求為應盡的責任。

4、改善人際關係的技能

你將瞭解一些方法，運用在設計具有激勵作用的工作方法，並學會一些提高溝通能力的技術，以及如何建立一個有效的團隊。

5、提供解決衝突的方法

現今的員工越來越多抱怨，工作與休息之間的界線變的越來越模糊，導致很多人生活的衝突和壓力。如何幫助員工正視衝突、瞭解衝突，並加以調適，完成雙贏的溝通。

二、試說明管理當局如何創造一個重視道德的組織文化？

答：(1) 管理者以身作則：所謂上行下效，員工常以高階主管的言行，作為其學習標竿。

(2) 訂定組織的道德守則：組織向員工明確陳述組織價值觀，及期望員工遵守的道德守則。

(3) 提供道德訓練課程：設計員工訓練課程，以強化員工的行為標準，探討組織可能會陷入的道德困境，以及實務上的作法。

(4) 運用獎懲制度：績效評估時，在考量目標達成時，同時需考核管理者及員工是否曾違反組織的道德守則，對於遵守道德分際者，公開予以獎勵，反之，則加以懲處。

(5) 提供保護機制：使員工在呈報違反道德的行為時，不必擔心有遭受譴責的情形產生。

三、試說明企業如何建立一個具有道德倫理文化的組織。

答：企業建立一個具有道德倫理文化的組織。有下列幾點建議：

(1) 管理者需以身作則：員工常以高階主管的言行，作為其學習標竿。

(2) 制訂組織的道德倫理規範：組織向員工明確陳述組織價值觀，及期望員工遵守。

(3) 經常舉辦道德倫理活動：舉辦工作坊，以強化員工的行為，探討組織可能會陷入的道德倫理的困境，以及實務上的作法。

(4) 運用獎懲制度：績效評估時，在考量目標達成時，同時需考核管理者及員工是否曾違反組織的道德守則，對於遵守道德分際者，公開予以獎勵，反之，則加以懲處。

(5) 提供保護機制：使員工在呈報違反道德的行為時，不必擔心有遭受譴責的情形產生。

四、根據情境領導理論，領導者有那四種領導行為？

答：1. 支持型領導：為員工的需要著想，關心他們的福利，創造和樂的工作氣氛。適合工作性質是緊張、無聊、瑣碎或危險時支持型領導就能夠藉由增加員工自信心，降低焦慮，將工作上不愉快降至最低，提高員工努力的程度及工作的滿意度。

2. 指導型領導：讓員工知道自己的職位所在，給予特別的引導，要求員工遵守規定及程序，計劃並協調工作。

3. 參與型領導：與部屬協商並聽取其意見。適合在無章法的工作環境，調升員工的職等激勵他們更加努力和提高滿意度。

4. 成就導向型領導：設定挑戰目標，要求員工工作表現的進步，強調優良員工表現，讓員工相信自己一定能達到最高水準，不適合簡單又重複性的工作情境。

五、試述心情？

答：心情則是指當下的正向或負向的情感反應，容易受事件或人影響，主要有正面情感和負向情感。

負向情感如下：

厭惡：厭惡對我們的判斷力具有非常大的影響。這種負面情緒，會讓人更嚴厲的判斷道德犯罪和罪犯。

嫉妒：是一種負面情緒狀態，不僅會令自己看不慣對方的言行，也會使人去改變降低自己和他人的落差。

恐懼：恐懼在人類生活中相當重要，源自於面對大自然時感到的不安全感和孤獨無助感。在於它會造成隔閡的情況，恐懼者逃到另一個情境尋求幫助，並且試圖來強化自己。

正向情感如下：

快樂：是一種順利、幸福、安適的正向心理狀態。在快樂的情緒中，我們看到人與人的連結，一同遊玩，分享訊息及一起享受美食。

同情心：同情心是人際關係中最純淨的表現，但也常被人利用以博取同情虛名。